

**DELIBERAZIONE 22 MAGGIO 2014  
223/2014/R/COM**

**INTEGRAZIONI ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 7/2014/R/COM DI AVVIO DI  
PROCEDIMENTO PER LA REVISIONE DELLA DISCIPLINA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI  
TELEFONICI DELLE AZIENDE DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE-  
GRADUATORIA CALL CENTER**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS  
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 22 maggio 2014

**VISTI:**

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica che abroga la direttiva 2003/54/CE (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 2003/55/CE (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche ed integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- la legge 3 agosto 2007, n. 125;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n.93
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e successive modifiche (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 7/2014/R/com (di seguito: deliberazione 7/2014/R/com)

**CONSIDERATO CHE:**

- l'Autorità, con deliberazione 7/2014/R/com, ha avviato un procedimento per la revisione del Titolo V, Parte III, del TIQV relativamente alla disciplina della qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- la regolazione della qualità dei servizi telefonici si fonda, da una parte, sulla fissazione di alcuni obblighi di servizio e standard generali che devono essere rispettati da tutte le imprese con almeno 10.000 clienti finali, dall'altra sulla

individuazione di caratteristiche ulteriori che consentano alle imprese di maggiori dimensioni di differenziarsi per livelli di qualità più elevati;

- in particolare, il Titolo V, della Parte III, del TIQV, oggetto dell'avvio di procedimento di cui alla deliberazione 7/2014/R/com, prevede le regole di attribuzione dei punteggi relativi alle caratteristiche ulteriori e stabilisce le modalità di calcolo dei punteggi parziali Punteggio per l'accesso - PA, Punteggio per la qualità - PQ e Punteggio conseguito per la soddisfazione dei clienti - PSC e il punteggio finalizzato a determinare la graduatoria dei punteggi globali per la qualità dei servizi telefonici;
- i punteggi PA sono conseguiti per l'accesso al servizio, i punteggi PQ sono conseguiti per la qualità del servizio infine i punteggi PSC sono correlati agli esiti dell'indagine di soddisfazione dei clienti, condotta da un'apposita società di ricerca, tramite interviste a clienti delle aziende di vendita con più di 50.000 clienti e almeno 200 chiamate giorno al proprio call center;
- nel corso delle attività già svolte in ottemperanza alla deliberazione 7/2014/R/com è emersa l'opportunità di estendere la prevista revisione del Titolo V Parte III del TIQV all'intera Parte III che fissa sia gli obblighi di servizio che gli standard generali;

#### **RITENUTO NECESSARIO:**

- procedere ad integrare quanto già disposto dalla deliberazione 7/2014/R/com, estendendo la già prevista revisione della qualità ulteriore dei call center anche agli obblighi di servizio e agli standard generali su cui la stessa qualità ulteriore è innescata

#### **DELIBERA**

1. di integrare il procedimento già avviato con la deliberazione 7/2014/R/com per la revisione del Titolo V, Parte III, della deliberazione ARG/com 164/08, relativamente alla disciplina della qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas naturale all'intera Parte III;
2. di stabilire che, nell'ambito del procedimento possano essere:
  - acquisiti dagli operatori dati e informazioni ulteriori rispetto a quelli già attualmente disponibili presso l'Autorità al fine di disporre di ogni elemento utile al procedimento;
  - pubblicati documenti di consultazione anche al fine di acquisire un riscontro da tutti i soggetti interessati e dalle loro Associazioni rappresentative;
  - convocati incontri tecnici per approfondimenti specifici;
3. di attribuire la responsabilità del procedimento al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni ed Arbitrati in collaborazione con il Direttore della Direzioni Mercati;
4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

22 maggio 2014

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*